# 

# Sťažnosti a odvolávania

Organizátor má zdokumentovane zásady a postupy riešenia sťažností a odvolaní účastníkov MLPM, zákazníkov a prípadne iných strán( regulátor a pod.).

Organizátor pri vybavovaní sťažností a odvolaní postupuje v súlade s politikou kvality a  cieľmi kvality a riadi sa nasledovnými zásadami:

- v prípade, že sťažnosť alebo odvolanie boli podané, musí byť sťažovateľ informovaný o ich prijatí, podanie musí byť bezodkladne prešetrené a sťažovateľ o výsledku informovaný,

- v prípade oprávnených podaní sťažností a odvolaní sú bezodkladne uskutočnené opatrenia na nápravu a organizátor sa sťažovateľovi ospravedlní a dojedná s ním prípadné poskytnutie náhrady ak mu preukázateľne vznikla ujma,

- v prípade neoprávnených podaní výsledok vyšetrovania sťažovateľovi vhodným spôsobom oznámi s cieľom zachovať si jeho dôveru,

- z prešetrenia podaní sťažností a odvolaní vyvodí a vykoná organizátor také preventívne opatrenia, aby boli odstránené ich príčiny (analýza rizík ),

- pri podávaní odvolaní sa neuplatňuje správny poriadok.

Sťažnosti je možné podávať počas aj po skončení organizovania príslušného MLPM v nasledovných prípadoch:

* Nespokojnosť s konaním zamestnancov a  pracovníkov zapojených do organizovania príslušného MLPM ,
* Nespokojnosť s priebehom organizovania príslušného MLPM ,
* Nespokojnosť s chybne prepísaným výsledkom účastníka, s chybne uvedenými výsledkami v záverečnej správe, prípadne certifikáte a pod.,
* Nedoručenie/nesprístupnenie predmetu porovnania, pozvánky na porovnanie, záverečnej správy a pod.

Odvolanie je možné podávať po skončení príslušného MLPM po doručení výsledkov ( záverečná správa) v nasledovných prípadoch:

* Na vyhodnotenie výsledkov príslušného MLPM
* Na posúdenie a vyhodnotenie výkonnosti výsledkov MLPM týkajúce sa účastníka

Sťažností vybavuje Organizátor v súlade so smernicou SHMÚ S–106/03 - Vybavovanie sťažností a petícií.

Organizátor prijíma odvolania do 30 dní od zverejnenia/sprístupnenia výsledkov MLPM (záverečná správa).podané odvolanie prešetrí a do 30 dní zašle stanovisko a výsledok prešetrenia odvolania.

Za vybavenie odvolania zodpovedá koordinátor MLPM.

Stanovisko a výsledok prešetrenia schvaľuje vedúci odboru KL.